

CENTAR 112

Jedinstveni operativno-komunikacijski centar (Centar 112) **zaprima sve pozive vezane uz hitne situacije, nesreće i prijetnje od nastanka katastrofe** te putem sredstava veze, na temelju standardnih operativnih postupaka, žurno izvješćuje sve nadležne službe i koordinira djelovanje po pozivu.

Broj 112 nazovite ako vam je neodgodivo potrebna:

- hitna medicinska pomoć
- pomoć vatrogasaca
- pomoć policije
- pomoć gorske službe spašavanja
- pomoć drugih hitnih službi i inspekcijskih službi

ili ako uočite:

- požar
- istjecanje opasnih tvari, onečišćenje pitke vode, potoka, rijeka ili mora
- druge pojave koje predstavljaju opasnost za život i zdravlje ljudi ili životinja ili ugrožavaju imovinu, okoliš i kulturna dobra.

Kada zovete 112, recite (što preciznije i kraće informacije):

- što se dogodilo
- gdje se dogodilo
- kada se dogodilo
- koliko je unesrećenih
- kakvu pomoć trebate
- tko zove.

Operater koji zaprimi vaš poziv žurno će obavijestiti strukovno i teritorijalno nadležne hitne i inspekcijske službe koje će vam pružiti pomoć ili će poduzeti potrebne zaštitne mjere.

Hitni slučaj može se dojaviti i na **engleskom, njemačkom, talijanskom, mađarskom i slovačkom jeziku.**

U Republici Hrvatskoj je moguće zatražiti pomoć, osim na klasični način putem telefona, i putem SMS ili telefaks poruke upućene na broj 112 te e-poziva (e-Call), automatskog poziva na broj 112 iz vozila koja imaju ugrađen takav sustav

Mogućnost traženja pomoći slanjem SMS poruka na broj 112 uvedena je u uporabu 17. lipnja 2016. godine i namijenjena je prvenstveno osobama koje ne mogu govornim pozivom uspostaviti komunikaciju s operaterom na broju 112 (gluhim i nagluhim osobama, osobama s poremećajem govora i osobama koje u trenutku pozivanja nisu u mogućnosti ostvariti govornu vezu).

- e-poziv (*eCall*) je poziv na broj 112 iz vozila koji se uspostavlja automatskim aktiviranjem senzora ugrađenih u vozilo ili ručno i koji putem javnih elektroničkih komunikacijskih mreža prenosi standardizirani minimalni skup podataka te uspostavlja audio kanal između vozila i centra 112. Razvoj usluge e-poziva potican je od strane Europske komisije kao važan doprinos povećanju sigurnosti u cestovnom prometu, ali i javnoj sigurnosti uopće.
- Centar 112 odmah uz poziv dobiva i podatak o lokaciji pozivatelja u skladu s važećim europskim i hrvatskim propisima.
 - Najpreciznija lokacija dobiva se kada pozivatelj zove s pametnog telefona, koji je u mogućnosti pružiti podatak za AML (Advanced Mobile Location) metodu lociranja.

Broj 112, koji se treba nazvati u svim hitnim situacijama kada su ugroženi ljudski životi, imovina i okoliš, nudi nekoliko prednosti:

- Broj 112 građanima i turistima je dostupan 24 sata dnevno, a pozivi su besplatni sa svih javnih telefonskim govornica, mobilnih ili fiksnih telefonskih priključaka te se može zatražiti pomoć bilo koje hitne službe
- pozivatelj ne mora poznavati telefonske brojeve hitnih službi te njihove teritorijalne i strukovne nadležnosti, što je posebno značajno za turiste ili pozivatelje u stresnim okolnostima
- štedi se vrijeme jer samo jedan poziv praktički paralelno alarmira nekoliko hitnih službi, odnosno operater nakon prijave alarmira sve hitne službe potrebne u konkretnom slučaju
- hitne službe rasterećene su od zlonamjernih, nenamjenskih ili višestrukim opetovanih poziva, kada različiti pozivatelji dojavljuju isti hitni slučaj, budući operateri u centrima 112 „filtriraju“ ove vrste poziva
- Poziv na 112 može se ostvariti i kad je mobitel zaključan
- Poziv na 112 može se ostvariti i kad nema signala (na mobitelu piše “SAMO HITNI POZIVI”)
- broj koji poziva 112 uvijek je vidljiv iako se prekrije
- zlouporaba pozivanja na 112 se sankcionira (privremeno isključenje do raskidanja pretplatničkog odnosa)

RANO UPOZORAVANJE I UZBUNJIVANJE (SRUUK)

- Sustav 112 obavlja i zadaću provođenja ranog upozoravanja i/ili uzbunjivanja stanovništva prilikom nastanka ili prijetnje od nastanka velike nesreće ili katastrofe.
- Sustav 112 komunikacijski povezuje subjekte unutar određenog sustava ranog upozoravanja i putem svojih komunikacijskih kanala osigurava brzi protok informacija i upozorenja o opasnosti među njima. Temeljem odluka rukovoditelja nadležnih subjekata sustav 112 provodi rano upozoravanje stanovništva, sudionika i operativnih snaga sustava civilne zaštite, slanjem SMS ili CB poruka na mobilne telefone putem Sustava za rano upozoravanje i upravljanje krizama (SRUUK).